

**PELAKSANAAN TUGAS ORDER TAKER DEPARTEMENT HOUSEKEEPING DI
NAGOYA MANSION HOTEL & RESIDENCE BATAM**

**By: Putra Sarmika Antonius Pardede
Conselor : Firdaus Yusrizal
Email: antoniusputra22@yahoo.com**

**Tourism Department
Faculty Of Social and Political Science
Riau University**

ABSTRACT

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam is a hotel located in the middle of batam city. This hotel became one of the hotels that have the tallest building in batam city. Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam is one of the best hotels in downtown batam. The hotel has two adjoining buildings. Where the first building is named Tower A and the second is named Tower B, each tower has the same number of floors and the same building form.

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam is located on Jalan Kampung Utama, Jl. Imam Bonjol No.1, Lubuk Baja Kota, Batam City, Batam City, Riau Islands. The position of Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam is right in the middle of batam city, so it will not be far from the center of the batam in batam city. Nagoya Mansion Hotel & Residence has twenty-two floors where the apartments start from the fifth to sixteenth floors, and for the hotel chain starting from seventeen to twenty-two floors.

From the results of research authors who talked about the hotel services, especially in department housekeeping. Can be said that this hotel can be one of the many hotels inhabited by guests who are in the city batam. With the position of the hotel with the hub of batam city center, it can be seen hotel guests who stay is for business and for leisure.

Keyword: Implementation of Order Taker Task.

Bab I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu di peruntukkan bagi masyarakat umum, baik bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Sarana tempat tinggal untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Menurut Nawar (2002:2) Housekeeping adalah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap. Menurut Rizal dan Saksono (2006:16) menyatakan bahwa Housekeeping terbagi atas beberapa seksi yaitu, Housekeeping Office Section, General Linen, Room Section, Public Area Section, Gardening And Flower Section, Laundry Section.

Menurut I Wayan Djathen, (Pengetahuan Tata Graha 1998:36) order taker pada bagian

Housekeeping adalah orang yang betugas dan bertanggung jawab menangani pemesanan barang atau permintaan kebutuhan operasional departemen lain.

Order Taker merupakan section yang terdapat di dalam ruangan atau office Housekeeping departemen. Order taker terlihat simple dalam tugas nya hanya duduk di belakang meja mengangkat dan menerima order lewat telephone akan tetapi order taker memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan informasi tentang status kamar tamu dan tamu VIP yang on board.

Setiap hari seorang Order taker haruslah menuliskan setiap informasi yang di dapatkan di dalam sebuah buku log book khusus order taker. Pencatatan setiap order harus detail, dan terrecord dengan system administrasi file yang rapi. Aktivitas order taker memanglah banyak melibatkan alat elektronik computer serta telephone, membuat log book tiap-tiap transaksi aktivitas operasional. Perihal amat perlu untuk dikuasai sebagai order taker officier harus mempunyai kecakapan memilih tingkat urgency serta mempunyai jiwa kepemimpinan / leadership dalam memutuskan suatu hal case. Ketika seorang order taker mendapatkan banyak order layanan yang overload, officier order taker harus dapat menyaksikan keadaan urgency tersebut. Tidak sekedar aktivitas melaksanakan pencatatan tiap-tiap order, order taker juga menerima laporan serta menyimpan dan melakukan pencatatan atas semua barang-barang tamu yang pada dasarnya masuk dalam klasifikasi

tertinggal atau dalam bahasa perhotelan nya adalah lost and found.

Seorang petugas order taker sangat dituntut akan kecekatan nya dalam menyampaikan informasi yang diterima. Setiap informasi yang diterima harus sesuai dengan akan apa yang di terapkan di lapangan. Order taker harus memiliki etika dalam bertelephone, dari mulai awal dering yang maksimal tiga kali dering, menyampaikan section, mendengarkan apa yang di sampaikan oleh tamu atau departemen lain, lalu mencatat segala informasi yang di dengar sampai pada pengaplikasian informasi yang di dapat agar tidak terjadi kesalahan di lapangan.

Order taker harus memiliki pengetahuan tentang apa saja yang menjadi bagian dari Housekeeping, mulai dari barang-barang yang ada di dalam kamar hotel, sampai pada barang-barang keperluan public area. Order taker juga harus bisa menangani keluhan dari setiap tamu yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Housekeeping. Setiap keluhan yang di berikan oleh tamu haruslah ditangani segera dan di tindak lanjuti serta melaporkan nya kepada Supervisor yang bertugas pada hari itu dan melaporkan nya kepada Housekeeper sebagai pemimpin tertinggi pada departemen Housekeeping.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan tugas order taker Housekeeping di

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan tugas Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasimasalah yang penulis jabarkan maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tugas Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas order taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam
2. Untukmengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaantugas order taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dari semua penjabaran di atas maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma VI, Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Konsentrasi Perhotelan, Universitas Riau Pekanbaru dan juga untuk menghadapi dunia kerja. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan / Hotel

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.

3. Bagi Universitas Riau Pekanbaru

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Universitas Riau Pekanbaru pada umumnya khususnya pada jurusan Usaha Perjalanan Wisata Konsentrasi Perhotelan sebagai penambah bahan referensi pada perpustakaan Universitas Riau Pekanbaru.

Bab II

Tinjauan Pustaka

2.1. Hotel

Menurut Sulastiyono (2015:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam Hotel secara umum menurut Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

1. Front Office (kantor depan Hotel)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu.

2. Housekeeping (tata graha Hotel)

Bagian tata graha (Housekeeping) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut

3. Food & Beverage (makanan dan minuman)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi

melaksanakan penjualan makanan dan minuman, tetapi di balik itu semua terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman.

4. Marketing and Sales Departemen

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. Accounting Departemen

Departemen ini merupakan sebuah pusat perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan, dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. Human Resource Departement

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. Engineering Departement

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini menangani peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel.

8. Security Departement

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.2. Housekeeping

Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapian, dan

kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area menurut (Dimiyati 2002:59)

Rizal dan Saksono (2006:15) menyatakan bahwa Housekeeping terbagi atas beberapa seksi yaitu, Housekeeping Office section, General Linen, Room Section, Public Area Section, dan Laundry Section

Jadi dapat disimpulkan bahwa Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab akan kebersihan, keindahan, kerapian hotel baik di dalam hotel dan di luar hotel, dimana Housekeeping juga merawat dan menjaga semua peralatan yang berada di dalamnya.

Bagian-bagian dari Housekeeping

1. Public Area

Seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada di luar gedung atau bangunan maupun yg ada di dalam gedung atau bangunan hotel. Antara lain lobby area, restroom, restaurant, meeting room, garden, parking area, dan fasilitas untuk karyawan hotel.

2. Room Section

Seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.

3. Laundry

Seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, restaurant dan meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

4. Linen dan uniform

Bagian ini memiliki tanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

5. Florist

Memiliki tanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi hotel.

6. Order taker

Bagian ini memiliki tanggung jawab untuk mengurus dan bertanggung jawab untuk menerima, memberikan, informasi dan menindak lanjuti semua in/out call di bagian Housekeeping.

2.3. Order Taker

a. Pengertian Order Taker

Order Taker adalah petugas Housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan Housekeeping maupun departemen lainnya yang di sampaikan melalui telephone ke bagian Housekeeping (Akomodasi Perhotelan jilid 2, Ni Wayan Suwithi, dkk 2008).

b. Fungsi Order Taker

Fungsi order taker adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan Housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindak lanjuti oleh staf Housekeeping dengan efektif. Di dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang satu dengan yang lainnya mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung, maupun tidak langsung.

Untuk menentukan tugas dan tanggung jawab maka dibuatlah “job description” bagian order taker yaitu sebagai berikut :

Adapun tugas-tugas *Order Taker* adalah sebagai berikut :

1. Menerima telepon dari seksi lain maupun departemen lain serta menindak-lanjutinya.
2. Menerima *order* atau permintaan tamu dari dalam kamar dan menyampaikannya ke *Room boy* atau petugas lain yang terkait untuk menindak-lanjutinya.
3. Menerima telepon dari luar dan menyampaikannya kepada yang dituju.

4. Menerima dan mencatat pesan-pesan dari tamu untuk disampaikan kepada *Executive Housekeeper* maupun *staff* yang lain.

5. Mencatat *guest complaint* yang disampaikan lewat maupun *guest complaint slip* untuk disampaikan kepada *Executive Housekeeper* agar ditindak-lanjuti.

Menjadi sebuah pusat dari *Housekeeping Department* tentunya sebuah pekerjaan yang rumit di mana dalam kantor tersebut melakukan tanggung jawab yang berbeda-beda tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu menjalankan operasional tata graha.

C. Syarat-syarat petugas Order Taker (Akomodasi Perhotelan jilid 2, Ni Wayan Suwithi, dkk 2008) :

Untuk dapat memenuhi harapan tamu selama tinggal di hotel, maka perlunya sikap, perilaku yang profesional dari masing-masing karyawan untuk di tingkatkan. Oleh karena itu seorang karyawan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Berpengalaman di Public Area
- b. Berpengalaman di Room (floor section)
- c. Berpengalaman di outlet-outlet lain

- d. Menguasai Produk Knowledge (in-out hotel)
- e. Komunikasi (mampu berbahasa inggris dan bahasa lainnya, Telephone)
- f. Mampu mengoperasikan computer
- g. Administrasion skill
- h. Sikap profesional (profesional appearance)
- i. Ramah (friendliness) Sopan santun (courtesy)
- j. Tanggung jawab (resposivenes)
- k. Fleksibel (flexibility)

BAB III

Metode Penelitian

3.1. Desain Penelitian

Menurut sugiyono (2007:36) menjelaskan dalam penelitian kualitatif. Pertanyaan penelitian dirumuskan dengan maksud untuk memahami gejala yang kompleks dalam kaitannya dengan aspek-aspek lain. Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana pengelolaan koleksi museum dikawasan taman margasatwa dan budaya kinantan bukittinggi, Sumatra barat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan

deskriptif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, dokumen pribadi catatan pribadi dan dokumen resmi lainnya.

Penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif analisis yang bertujuan untuk menggambarkan gejala atau kenyataan yang ada sehingga data yang disimpulkan dalam penelitian akan di jelaskan dengan metode kualitatif.

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang bersifat atau sebagaimana adanya, dengan tidak diubah dalam bentuk symbol-simbol atau bilangan, Nawawi Tahun (2007:174)

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan April sampai bulan Juni 2017, yang menjadi objek penelitian adalah Nagoya Mansion Hotel &Residence Batam yang beralamat di jalan Kampung Utama, Jl. Imam Bonjol No.1, Lubuk Baja Kota, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau

3.3.Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan objek dalam penelitian ini adalah bagian Departemen Housekeeping di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam yang berada di pusat keramaian kota Batam, dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah Order Taker Housekeeping di dalam Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam.

3.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi actual ketika peristiwa terjadi. Individu, kelompok focus, dan satu kelompok responden secara khusus dijadikan peneliti sebagai sumber data Menurut Silalahi Tahun (2010:289). Jadi, dapat disimpulkan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan, jadi dalam penelitian ini data primer yang di dapatkan adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan *General Manager, Housekeeping Manager (Housekeeper), dan Supervisor*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan.

Data sekunder berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis dari perusahaan serta informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni Tahun (2015:32) berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu. Menurut Bungin Tahun (2007) bentuk observasi yaitu : Observasi partisipasi (*participant observation*), observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok.

b. Wawancara

Wawancara

merupakan proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman. Dalam wawancara terdapat dua jenis yaitu : wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan wawancara terarah (*guided interview*). Wawancara ini akan penulis lakukan kepada karyawan Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data diperoleh melalui dokumen-dokumen.(Husaini, 2011).Dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data-data berupa foto, serta dokumen pendukung penelitian lainnya.

3.7. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Pelaksanaan Tugas Order Taker	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menerima dan Menindak lanjuti Telepon ➤ Mencatat dan menindak lanjuti Log Book ➤ Membuat Work Order ➤ Penanganan Lost And Found 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi 2. Resource (sumber daya) 3. Sikap / Komitmen 4. Struktur Organisasi 	<p>Observasi</p> <p>Wawancara</p> <p>Dokumentasi</p>

4.3.1 Menerima dan Menindak lanjuti Telepon

BAB IV

Pembahasan

4.2 Standar Operasional Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur Order Taker di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam :

1. Menerima dan menindak lanjuti Telepon
2. Mencatat segala informasi kedalam Log Book
3. Membuat Work Order
4. Penanganan Lost and Found

4.3 Pelaksanaan Tugas Order Taker

1. Komunikasi

Merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.

“Tahap-tahap dalam penanganan telepon di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam adalah : minimal berdering 3 kali, angkat telepon dengan salam sesuai waktu, lalu sebutkan departemen dulu dilanjutkan dengan nama penerima telepon (order taker), lalu tawarkan bantuan, tanyakan nama penelepon,

dengarkan dengan baik apa saja yang disampaikan melalui telepon,

1. *Resource* (sumber daya)

Dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.

“untuk saat ini hotel kami memiliki petugas order taker sebanyak satu orang. Sebelum nya order taker di hotel kami ada dua orang, satu untuk penanganan shift pagi, dan satu lagi untuk penanganan shift sore. Order taker sejauh ini telah memiliki fasilitas yang di butuhkan dalam memberikan pelayanan housekeeping, dan sejauh ini semua fasilitas yang di berikan masih bisa berfungsi

1. Sikap / Komitmen

Komitmen daripada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implemetasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer program.

taker, karena itu menyangkut biaya pengeluaran dari housekeeping itu sendiri. Order taker itu sendiri harus mempunyai komitmen dalam menjalankan tugas nya sebagaimana mestinya. Itulah kebijakan yang harus di lakukan oleh order taker. Maka setiap work order yang di buat

4.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Tugas Order Taker Di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam

4.4.1 Komunikasi

> Menerima dan Menindak lanjuti Telepon

Setiap pelayanan order taker khususnya pada pelayanan penanganan telepon, setiap telepon yang masuk ke departement houskeeping harus diprioritaskan oleh order taker.

> Mencatat dan Menindak lanjuti Log Book

Log book yang dimiliki oleh order taker adalah sebagai sarana komunikasi antar setiap order taker dan setiap karyawan houskeeping

> Penanganan Lost and Found

Lost and found yang di dapatatkan dari room boy ataupun departement lainnya akan di tangani oleh order taker dan disimpan oleh departement houskeeping.

> Membuat Work Order

Setiap work order yang dibuat oleh order taker harus sesuai dengan kebutuhan yang terjadi di dalam lapangan

4.4.2 Resource (Sumber Daya)

> Menerima dan Menindak lanjuti Telepon

Petugas yang bertanggung jawab dalam

menangani telepon yang ada dalam departement housekeeping adalah order taker. Setiap telepon yang berbunyi akan selalu di tangani oleh order taker atau pun supervisor yang kebutuhan berada di dalam office housekeeping.

> Mencatat dan Menindak lanjuti Log Book

Log book yang di buat oleh order taker akan selalu di isi dan ditangani oleh order taker itu sendiri. Log book harus di isi dengan sesuai kolom yang tersedia, mulai dari waktu, jenis pelayanan, sampai siapa yang menyelesaikan pelayanan itu.

> Penanganan Lost and Found

Lost and found yang di terima oleh order taker selalu di simpan di dalam office housekeeping.

> Membuat Work Order

Dalam proses pembuatan work order petugas yang akan melihat kedalam gudang (store) penyimpanan housekeeping adalah order taker.

4.4.3 Sikap / Komitmen

> Menerima dan Menindak lanjuti Telepon

Order taker yang baik dan memiliki pendidikan yang baik pastinya memiliki sikap yang baik pula. Maka

dari itu setiap order taker harus di tuntut memiliki tanggung jawab yang baik pula.

> Mencatat dan Menindak lanjuti Log Book

> Penanganan Lost and Found

Semua lost and found yang di berikan kepada order taker atau departement housekeeping harus di kerjakan dengan tulus dan baik.

> Membuat Work Order

Adakalanya setiap work order yang dibuat memiliki masalah dalam segi pengadaan nya, maka dari itu setiap order taker harus bisa memahami situasi dan menjelaskan kepada atasan sebagaimana keadaan yang harus dijalani, sembari menunggu ketersediaan barang yang memerlukan waktu cukup lama.

4.4.4 Struktur Organisasi

> Menerima dan Menindak lanjuti Telepon

Dari segi struktur organisasi order taker memang manangani seluruh administrasi yang ada di dalam departement housekeeping.

> Mencatat dan Menindak lanjuti Log Book

Secara garis besar order taker memang menangani semua administrasi yang ada di departement housekeeping. Termasuk juga selalu mencatat semua kegiatan kerja order taker kedalam log book.

> Penanganan Lost and Found

Pada dasarnya semua barang-barang yang masuk dalam kategori lost and found akan menjadi tanggung jawab dari departement housekeeping.

> Membuat Work Order

Barang-barang yang diperlukan oleh departement housekeeping dalam memberikan pelayanan yang baik, akan di urus dan di lengkapi oleh order taker.

Daftar Pustaka

- Agusanwar, *Hotel Housekeeping Operasional*, Jakarta : PT. GramediaPustaka 2000
- Rumekso, SE *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2001
- Lutfi Orbani Bagyono, *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel* (2003)
- Yayuk Sri Perwana, SE. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademik Perhotelan Make Up Room*, Jakarta: GramediaPustaka, 2001.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengertian Housekeeping*, 2009 : 133
- Ni WayanSuwithi, dkk , Cecil Erwin Jr. Boham. *Akomodasi Perhotelan Jilid 2* 2008
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta : Alfabeta.
- Syahza, Almasdi. 2009. *Metodologi Penelitian* . Pekanbaru : Pusbangdik Unri
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi* . Bandung. Alfabeta
- Wardiyanti. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung. Alfabeta.
- Riduwan. 2013. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung. Alfabeta
- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta
- Komar, Richard. 2006. *Management Hotel*. Garsindo. Jakarta
- Rumekso. 2009. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Andi . Yogyakarta
- Sihite, Richard. 2000. *Housekeeping (Tata Graha)*. SIC. Surabaya